

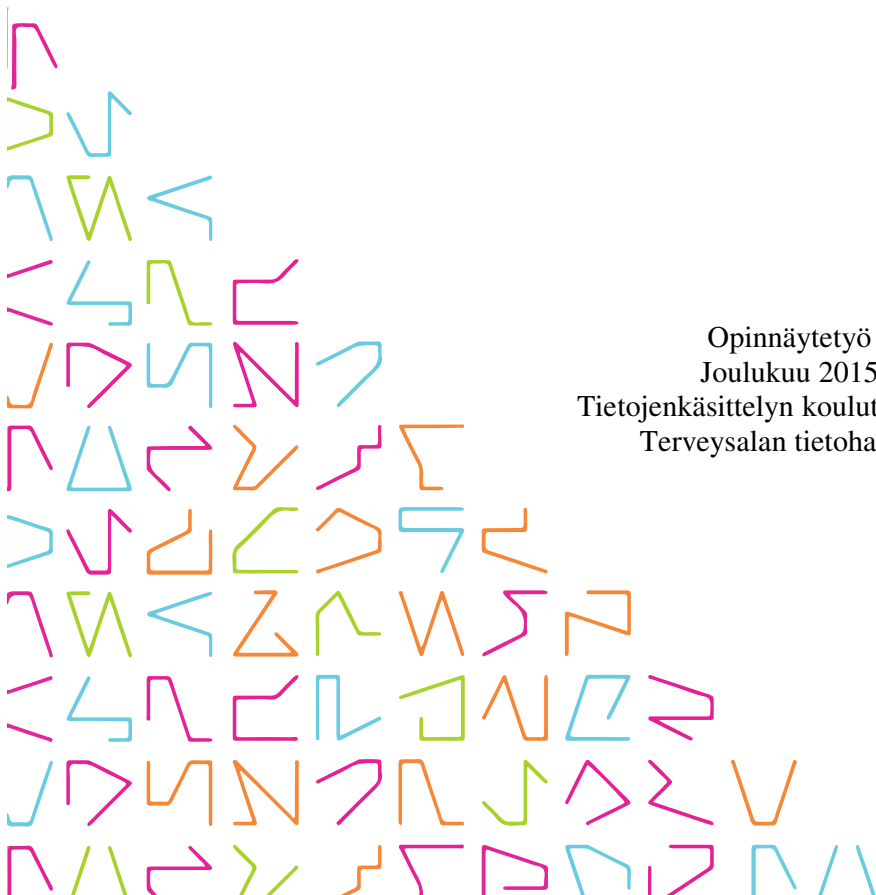


TAMPEREEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

# ASIAKASTUEN PALVELUN LAADUN KARTOITTAMINEN JA KEHITTÄMINEN

Noora Grönfors

Opinnäytetyö  
Joulukuu 2015  
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma  
Terveysalan tietohallinto



## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma  
Terveysalan tietohallinto

GRÖNFORS, NOORA:

Asiakastuen palvelun laadun kartoittaminen ja kehittäminen

Opinnäytetyö 34 sivua, joista liitteitä 4 sivua  
Joulukuu 2015

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa Vitecin asiakastuen tämänhetkistä palveluiden laatua, selvittämällä saavatko asiakkaat tarvitsemaansa palvelua ja apua asiakastueltä. Tavoitteena oli myös tutkia, ymmärtävätkö asiakastuen työntekijät asiakkaiden palveluihin liittyvät toiveet ja odotukset. Työn toimeksiantajana oli terveydenhuollon tietojärjestelmiä tuottava ohjelmistoyhtiö Vitec.

Tutkimus tehtiin käyttäen kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksessa haluttiin saada mahdollisimman kattava kuva asiakkaiden mielipiteistä, jolloin päädyttiin toteuttamaan tutkimus sähköisellä kyselyllä. Kysely tehtiin asiakkaille Webropolin kyselytyökalulla, jota Vitec käyttää muidenkin asiakaskyselyiden tekoon. Kyselyn tulosten perusteella nähtiin tämänhetkinen tilanne asiakastuen palveluiden laadussa ja päästiin ratkomaan esiin nousseita ongelmakohtia. Asiakastuen prosesseja ja rakennetta pystyttiin tarkastelemaan opinnäytetyön teorian avulla lähemmin. Kysely lähetettiin Acute-ohjelman pääkäyttäjille ja vara-pääkäyttäjille, jotka käyttävät asiakastuen palveluita asiakasorganisaatioissa.

Kyselyn tuloksissa kävi ilmi, että asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä asiakastuen palveluiden laatuun. Näistä asiakaspalvelun ystävällisyyteen oltiin tyytyväisimpiä. Taustakysymyksissä saatiin selville tärkeää tietoa tuen käyttö- ja yhteydenottotavoista. Asiakastuen tiimin ja asiakkaiden ajatukset olivat tutkimuksen perusteella hyvin samankaltaisia. Muutamia uusia ajatuksia tuli silti esiin asiakkaiden avoimissa vastauksissa. Vastauksien toistuvina aiheina olivat asiantuntemuksen puute ja vastausten hitaus. Sisäiset koulutukset ja tiedon jakaminen lisäävät asiakastuen väelle asiantuntemusta, ja seurauksena tästä myös vastausten nopeuteen voidaan saada parannusta. Osa vastauksista tarvittaisiin hieman jatkoselvitystä, jotta voitaisiin kehittää palvelua näiden osalta.

---

Asiasanat: asiakastuki, palvelu, laatu, prosessit

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business Information Systems  
Option of ICT Services for the Health Care Industry

GRÖNFORS, NOORA:  
The Quality and Improvement of Help Desk Services

Bachelor's thesis 34 pages, appendices 4 pages  
August 2015

---

The purpose of this thesis was to make a survey for Vitec. Vitec is a software company that produces and sells a health care software suite called Acute. A survey was made to the customers to inquire about the quality of service at the company help desk. The aim of the inquiry was to find out whether the help desk staff was aware of and understood the customers' hopes and expectations.

The survey was implemented using a qualitative research method and it was conducted with an online survey tool called Webropol. The questionnaire was sent by e-mail to a vast amount of Acute users. The results showed the current situation in the quality of help desk services and the parts which needed to be enhanced.

The results turned out to be rather good concerning the quality of the service. The customers were the most satisfied about the kindness of the service. The help desk staff and customers seemed to have similar thoughts about the service. There were a few things that came up more than once in the results and which have to be changed in the future, for example lack of expertise. A number of suggestions for developing the help desk services further were made on basis of the results.

---

Key words: help desk, service, quality, process

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	YRITYSESITTELY .....	7
2.1	Vitecin esittely .....	7
2.2	Henkilöstö.....	7
2.3	Tuotteet ja palvelut.....	7
3	ASIAKASTUKI.....	9
3.1	Asiakastuki yleisesti.....	9
3.2	Asiakastuen rakenne.....	9
3.3	Asiakastuen palveluprosessit.....	10
3.3.1	Palveluprosessi yleisesti.....	10
3.3.2	Asiakastuen prosessi .....	11
3.3.3	Tehtävät.....	12
3.3.4	Kirjaus ja priorisointi .....	14
4	ASIAKASPALVELU.....	15
4.1	Asiakaspalvelu yleisesti .....	15
4.2	Asiakaspalvelun laatu.....	15
4.3	Sähköisten palveluiden muutokset ja haasteet.....	16
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	17
5.1	Asiakaspalvelun mittaaminen ja raportointi .....	17
5.2	Kvantitatiivinen tutkimus .....	17
5.3	Kyselylomake .....	19
6	VITECIN ASIAKASKYSELY.....	20
6.1	Asiakaskyselyn toteuttaminen .....	20
6.2	Kyselyn tulokset .....	20
6.3	Vastaajien tyytyväisyys tuen palveluihin.....	23
6.4	Vastaajien avoimet vastaukset.....	25
7	KEHITTÄMISIDEAT.....	26
8	POHDINTA .....	28
	LÄHTEET.....	30
	LIITTEET.....	31
	Liite 1. Saatesähköposti.....	31
	Liite 2. Asiakaskysely .....	32
	Liite 3. Kyselyyn vastanneiden taustatiedot .....	34

# 1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö käsittelee asiakaspalvelun laadun selvittäminen sekä sen kehittäminen Vitecin asiakastuessa. Toimeksianto opinnäytetyölle tuli asiakastuen esimieheltä työharjoittelujakson jälkeen vuonna 2014. Opinnäytetyön aihe on tekijälle tuttu tämänhetkisen työnkuvan kautta ja sen kehittämistä tehdään asiakastuen tiimissä jatkuvasti.

Asiakastuen esimies ja tiimi pohtivat yhdessä, mitä asiakkaiden ajatellaan haluavan asiakastuen palveluilta, jonka perusteella asiakastuen muutokset pyritään toteuttamaan. Laajempaa selvitystä asiakastuen laadusta ja palvelusta asiakkaiden näkökulmasta ei ole tehty vähään aikaan. Selvitys on hyvä tehdä nyt henkilöstön rakenne- ja organisaatiomuutosten jälkeen. Tutkimuksen myötä saadaan asiakkaiden mielipiteet asiakastuesta, ja tätä kautta kohteet, joihin voidaan paneutua. Asiakastyytyväisyydellä on suuri merkitys yritykselle ja usein asiakastuki on ainoa kanava olla yhteydessä yritykseen. Tämän vuoksi on tärkeää kehittää asiakastuen palvelua asiakassuhteiden säilyttämiseksi sekä tuoda tehokkuutta asiakastuen toimintaan, palvelun laadun kärsimättä.

Työssä pyritään vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

1. Miten tyytyväisiä asiakkaat ovat Vitecin palveluiden laatuun?
2. Ovatko asiakastuen tiimin ja asiakkaiden ajatukset yhteneväiset asiakkaiden palvelun laadusta?
3. Millä tavalla asiakastuen palveluita voidaan kehittää asiakaspalautteen avulla?

Opinnäytetyö toteutetaan kvantitatiivisella tutkimuksella. Asiakkaille lähetetään kysely asiakastuen palveluja koskien, jonka vastauksiin pohjautuen pohditaan asiakastuen prosesseja ja tehdään kehitysehdotuksia asiakastuen tehostamiseksi ja palvelun laadun parantamiseksi.

Aluksi opinnäytetyössä selostetaan toimeksiantajayrityksen taustoja ja toimintaa, jotta työn taustat ovat paremmin ymmärrettävissä lukijalle. Teoriaosuudessa perehdytään ensin asiakastuen rakenteeseen ja prosesseihin. Tämän jälkeen selvitetään, miten asiakastuki saadaan toimimaan tehokkaasti. Seuraavaksi perehdytään asiakaspalveluun ja palve-

lun laadun määritelmiin, jotta voidaan ymmärtää paremmin näiden merkitys työlle. Tutkimuksen toteuttamisen luvussa käsitellään, miten palvelua voidaan mitata ja mikä on kvalitatiivinen tutkimus, jota tässä työssä on käytetty.

Varsinaisen tutkimuksen osuuden tuo asiakaskysely, joka lähetettiin asiakkaille, ja kyselystä tulleet tulokset. Nämä tulokset avataan lukijalle ja niiden perusteella tehdään johtopäätöksiä ja annetaan kehitysehdotuksia. Lopuksi vielä tehdään yhteenveto työstä pohdinnan muodossa.

## **2 YRITYSESITTELY**

### **2.1 Vitecin esittely**

Vitec on ruotsalainen pörssiyhtiö, joka tuottaa eri toimialoille ohjelmistoja. Yrityksen yhtenä toimialana on tuottaa, toimittaa ja ylläpitää terveydenhuollon tietojärjestelmiä, joita voidaan käyttää selaimella missä vain. Ohjelmistoa tuotetaan Saas-palveluna (Software as a service, verkkosovelluspalvelu), jossa tarjotaan sovelluksia käytettäväksi internetin kautta (Kotimaisten kielten keskus 2015). Vitecillä terveydenhuollon toimialalla on kaksi toimipistettä; päätoimipiste sijaitsee Tampereella ja toinen toimipiste sijaitsee Ranskassa, Valbonnessa.

### **2.2 Henkilöstö**

Vitec Business area health-yksikön toimitusjohtajana toimii Ilari Laaksonen. Vitecin henkilöstö on jaettu neljään eri tiimiin: Customer team, Technical team, Product management ja Sales. Customer team sisältää projektiryhmän, asiakastuen sekä liittymäasiantuntijat. Technical team käsittää tuotekehityksen sekä ylläpidon tiimit. Product management sisältää tuotehallinnan tiimin ja Sales myynnin tiimin.

Asiakastukeen kuuluu tällä hetkellä 12 henkilöä. Näistä kahdestatoista henkilöstä, viisi toimivat ensisijaisesti tukeen tulevien sähköpostien ja puheluiden parissa. Loput seitsemän henkilöä toimivat sovellusasiantuntijoina, sekä projektipäällikköinä käyttöönotoissa ja asennuksiin tehtävien sovitusten parissa. Neljä näistä henkilöistä toimivat suurempien käyttöönottojen parissa sekä eArkisto-käyttöönotoissa. Kaikki seitsemän toimivat myös taustatukena puhelimen parissa pääosin toimiville henkilöille. Taustatuki avustaa tehtävien ratkaisussa.

### **2.3 Tuotteet ja palvelut**

Vitecillä on kolme eri tuotetta: Acute, PhysioTools ja ErgoPro. Vitec tarjoaa tuotteilleen ylläpidon omilla palvelimillaan, ohjelmistopäivitykset, tietoturvan, asiakastuen palvelut

ja asiakasprojektit, ohjelmiin sisällytettävät liittymät ja tietojen siirrot muista ohjelmista. Parhaiten muunneltavissa oleva tuote on Vitecin tuottama Acute, jossa on useampia eri asennustyyppejä. Nämä asennustyyppit ovat: Acute Työterveys, Acute Fysioterapia, Acute Sairaala sekä Acute Lääkäriasema. Näiden eri asennustyyppien lisäksi tuotteet ovat vielä muunneltavissa yritysten tarpeiden mukaan joko käyttöönnotossa tai jälkikäteen ominaisuuksia lisäämällä tarpeiden mukaan. Acutessa on myös valmiudet sähköisen potilastiedon arkiston, eArkiston, käyttöönottoon. (Acuten henkilöstökäsikirja.)

### **Acute**

Vitec toimittaa ja kehittää päätuotteenaan Acute:a. Acuten asennustyyppit eroavat hieman toisistaan toiminnollisuuksiltaan. Acute työterveys on muokattavissa työterveyden tarpeisiin ja sillä on Kelan työterveys-hyväksyntä. Acute Fysioterapia on kehitetty huomioiden fysioterapian erityistarpeet ja sidosryhmien vaatimukset. Acute Sairaala sisältää kaikki sairaalan tuotantoprosessin edellyttämät toiminnollisuudet, esimerkkeinä leikkaussali-toiminnot ja vuodepaikkaseuranta. Acute Lääkäriasema mahdollistaa niin yksittäisten potilastapahtumien kirjaamisen kuin pitkäkestoisenkin hoitojakson seurannan ja raportoinnin. (Acute 2015.)

### **PhysioTools ja ErgoPro**

Vitec jälleen myy PhysioTools- ja ErgoPro-ohjelmistoja Suomessa. Myös asiakastuki ohjelmille on tämän vuoksi toteutettu Vitec:n toimesta. PhysioTools:lla voidaan tehdä erilaisia kuvallisia fysioterapeuttisia harjoitusohjelmia. ErgoPro on kuntotestaus-ohjelma, jolla voidaan suorittaa erilaisia testikokonaisuuksia esimerkiksi pyörä ergometrillä.



### 3 ASIAKASTUKI

#### 3.1 Asiakastuki yleisesti

Asiakastuki (engl. help desk) nousi käsitteeksi vasta 80-luvulla, kun tietotekniikan käyttö lisääntyi ja näin ollen ongelmatilanteet tietotekniikan parissa yleistyivät. Asiakastuelle ei tällöin ollut vielä kehitetty omia apuvälineitä ongelmien ratkaisuun. Asiakastuen yleistyttyä, kehitettiin uusia apuvälineitä, joista ongelmanhallinnan käytännöt ovat tärkein. (Roos & Systä 2001, 12.) Ongelmanhallinnan käytännöistä tunnetuin ja käytetyin on ITIL (Information Technology Infrastructure Library), joka on joukko hyvistä toimintatavoista kertovia standardeja IT-palveluiden hallintaan. (Jäntti 2015.)

Yleisellä tasolla tukipalveluiden tärkein tehtävä on ratkoa tuettavan palvelun tai tuotteen käytössä ilmi tulleita ongelmatilanteita. Tuen tavoiteltuja vaikutuksia ovat:

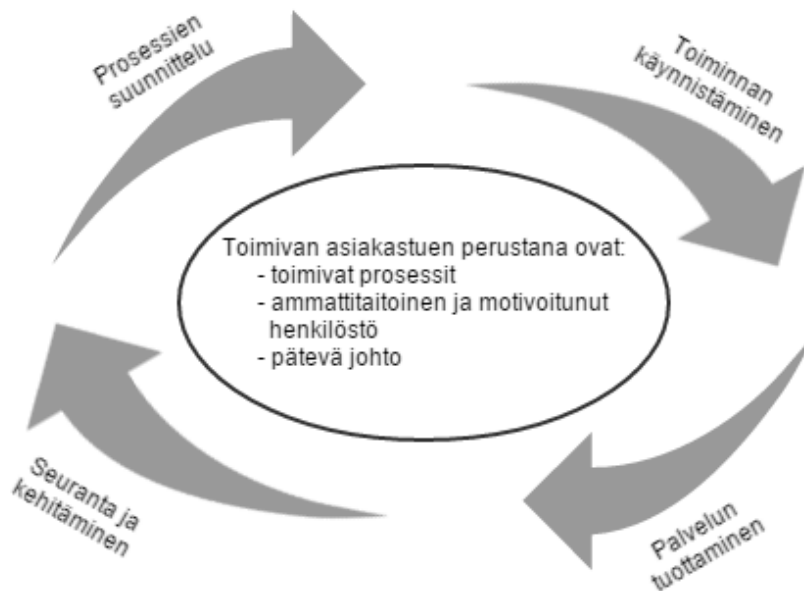
- asiakkaiden työn tuottavuuden parantaminen
- asiakastyytyvyyden parantaminen
- palvelun tai tuotteen myynnin / käytön lisääminen
- muun organisaation työn tuottavuuden lisääminen

Tukipalvelut ovat suuri osa yrityksen palvelua. Mitä monimutkaisempi palvelu on, sitä tärkeämpi tuen toimivuus on. (Roos & Systä 2001, 12–14.)

#### 3.2 Asiakastuen rakenne

Asiakastuen rakennetta mietittäessä kannattaa ensin kartoittaa yhteydenottojen määrä, asiakkaiden odotukset ja oman organisaation tarpeet. Tuen vastuut ja valtuudet pitää määrittellä selkeästi. Tähän liittyen tulee sopia asiakkaan kanssa palvelutasosopimus (SLA - Service Level Agreement), johon määritellään palvelun sisältö sekä palvelutasot, eli tukipyyntöjen prioriteetit. Yrityksen on hyvä arvioida, hankitaanko tukipalvelut palveluna muusta yrityksestä vai muodostetaanko tukipalvelut oman organisaation jo olemassa olevasta yksiköstä tai luodaan kokonaan uusi yksikkö organisaation sisälle (kuvio 1).

Asiakastuen palveluprosessien jokainen vaihe on hyvä miettiä huolella, jotta tuen toiminta olisi sujuvaa. Henkilöstöä valittaessa tulee ottaa huomioon henkilön ominaisuudet mahdollisten teknisten osaamisvaatimusten lisäksi, esimerkiksi paineensietokyky, palveluhalukkuus, ryhmässä työskentelykyky (kuvio1). Myös apuvälineiden hankinta, kuten CRM-ohjelmiston (Customer Relationship Management), eli asiakkuudenhallinta-ohjelmisto ja asiakaskontaktien hallintajärjestelmä, kannattaa hankkia ja ottaa käyttöön. (Roos & Systä 2001, 16, 20, 24, 39.)



KUVIO 1. Askeleet palvelun käyttöönotossa (Roos & Systä 2001)

### 3.3 Asiakastuen palveluprosessit

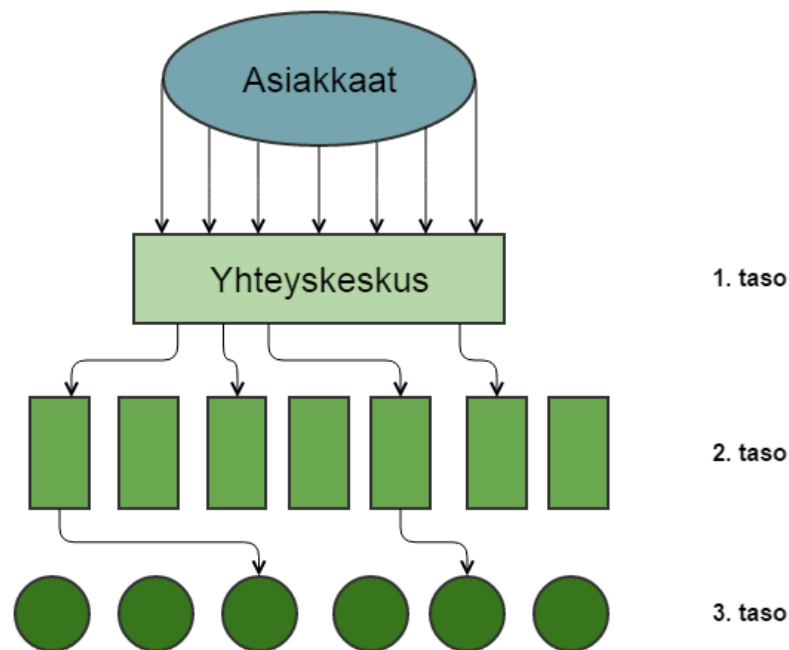
#### 3.3.1 Palveluprosessi yleisesti

Prosessi on sarja tapahtumia, jotka johtavat haluttuun lopputulokseen. Hyvin suunnitellussa palveluprosessissa jokainen tietää mitä tekee missäkin prosessin vaiheessa. Tämän suunnittelussa tulee ottaa kaikki oleelliset näkökulmat prosessin kannalta huomioon. Tällöin poikkeuksia prosessiin ei tarvitse tehdä ja se on tehokas ja luotettava. Työn mahdollista siirtoa toiselle henkilölle helpottaa se, että seuraavan henkilön on helppo jatkaa sitä, kun hän tietää mitä tälle on prosessin mukaisesti tehty tähän mennessä. Prosessi tulee määritellä ja kuvata selkeästi. Prosessikuvauksen tulee kertoa prosessin vaiheet, määritellä käsitteet, selkeyttää vastuut ja kuvata prosessin mittarit. (Roos & Systä 2001, 47.)

### 3.3.2 Asiakastuen prosessi

Yleisesti ottaen asiakastuki ei saa kaikkia yhteydenottoja selvitettyä saman puhelun aikana. Monesti asian selvittämiseksi tukipyyntö tarvitsee siirtää eteenpäin ratkaistavaksi. Asiakastuen organisaatiossa puhutaan tukitasoista, joita organisaatioilla yleensä on ainakin kaksi.

Ensimmäinen taso vastaa yhteydenottoihin ja käsittelee ne saman tien. Toinen taso tai taustatuki selvittää haastavammat ja enemmän työtä vaativat ongelmat tai tehtävät. Toisen tason ei välttämättä tarvitse olla tuessa työskentelevä henkilö, mutta kaksitasoisuus on välttämätöntä, jotta yhteydenotot vastaanottava henkilö pysyy tavoitettavissa puhelimitse. Kolmannella tasolla tarkoitetaan organisaation ulkopuolista vastaanottajaa, esimerkiksi tuotteen valmistajaa tai maahantuoja, jolle selvitettävä asia menee toisen tukitason henkilön kautta (kuvio 2). Itsepalvelua asiakaspalvelussa, eli 0. tasoa tarkoitetaan, kun asiakaspalvelu tapahtuu ilman kenenkään asiakastuen henkilön apua.



KUVIO 2. Asiakasprosessin tasot (Roos & Systä 2001, 49)

Prosessikuvaus määrittelee, millä tavalla eri tilanteissa yhteydenotot tulisi käsitellä. Kuvaus kertoo miten normaalissa tilanteessa tulisi toimia ja miten toimitaan, kun ratkaisua

ei heti asialle tule. Roos & Systän (2001, 48-50) mukaan prosessimallissa tärkein osio on yhteistyön kuvaus eri palveluryhmien välillä:

- miten asiat tulee siirtää
- mihin molemmat osapuolet sitoutuvat
- mitä asiakaspalvelu voi luvata asiakkaalle
- miten selvittely valvotaan
- kuka kirjaa ratkaisun

### **3.3.3 Tehtävät**

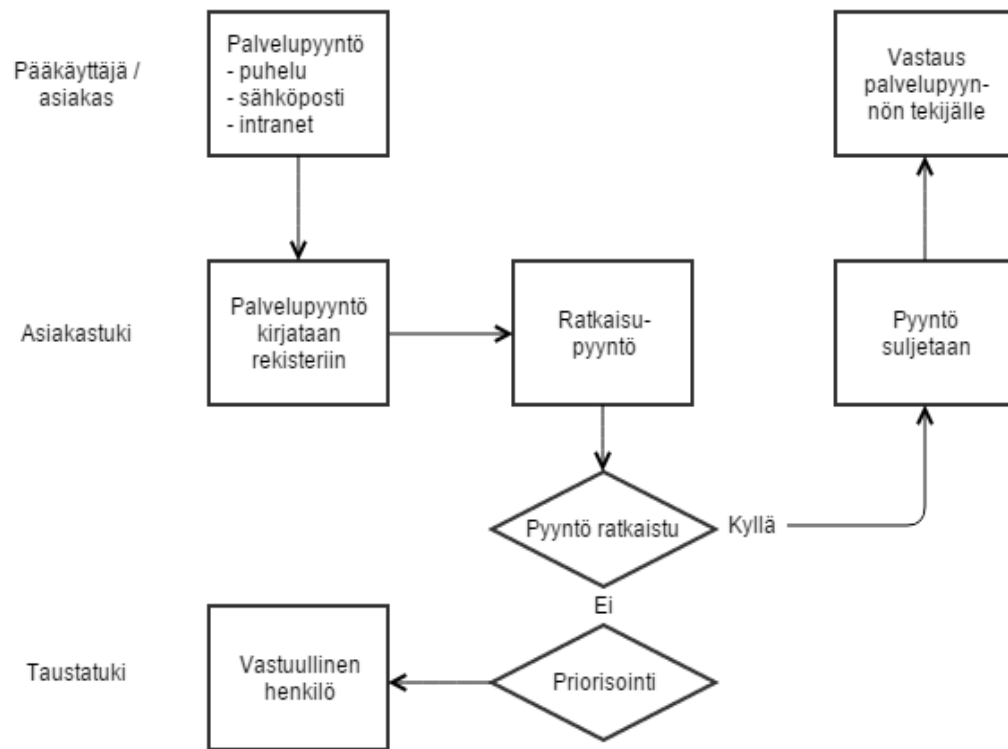
Asiakastuen prosessit jaetaan kahteen eri aliprosessiin:

- yhteyshallinta
- asianhallinta

Asianhallinnan prosessivaihe otetaan käyttöön ainoastaan, mikäli yhteyshallinnan prosessivaiheessa asiaa ei saada ratkaistua puhelun aikana. Asia kirjataan järjestelmään ja siirretään taustatuelle tai jätetään omaan työjonoon myöhemmin ratkaistavaksi. Kun asia ratkeaa ja asiakkaalle vastataan, vastaus kirjataan ja suljetaan työpyyntö. Tärkeänä mittarina asiakastuelle on ratkaisuaika, joka kuvaa osaamista ja ammattitaitoa. Tämä lasketaan asiakastuen ratkaistujen asioiden osuudesta kaikkien asioiden kokonaismäärään.

#### **Yhteyshallinta**

Yhteyshallinnan prosessi on kuvattu kuviossa 3. Mikäli asiaa ei saada ratkaistua puhelun aikana, siirtyy tämä asianhallintaan ja tarvittaessa taustatukeen.



KUVIO 3. Yhteyshallinnan prosessikaavio

### Asianhallinta

Asianhallinnan prosessi on ensiarvoisen tärkeä, kun kyseessä on pääosin ongelmia ratkova asiakastuki. Helpoin vaihtoehto tehtävän siirtämiselle taustatuella on luovuttaa se jollekin taustatuen henkilöistä ja luottaa, että se tulee hoidetuksi. Parempi menettely on kirjata tehtävä ja laittaa sille hälytys, mikäli tätä ei hoideta määräaikaan mennessä. Tämä voidaan siirtää nimetylle henkilölle tai yleiseen tehtäväjonoon. Tehtävälle voi ja on suotavaa kirjata väliaikaisia tietoja, joita voidaan toimittaa asiakkaalle.

Tehtävälle tulee määritellä prioriteetti, eli kiireellisyysluokitus, jonka mukaan tehtävä siirretään taustatuella eri väyliä pitkin. Esimerkki kiireellisyyden väylistä:

1. puhelun siirto
2. tehtävän toimitus henkilökohtaisesti
3. tehtävän siirto tietojärjestelmän tai sähköpostin kautta

Jokaisesta taustatuella siirretystä tehtävästä on hyvä pitää huolta, että tehtävä otetaan hoitoon. (Roos & Systä 2001, 52–58.)

### 3.3.4 Kirjaus ja priorisointi

Tehtävien kirjaaminen on keskeinen osa asiakastuen työtä. Kirjauksilla voidaan tehostaa toimintaa kirjaamalla ongelmista kuvaukset ja ratkaisut. Tällöin näitä kirjauksia voidaan käyttää myöhemmin apuna toisen vastaavanlaisen ongelman ratkaisussa, jolloin ongelmaa ei tarvitse ratkaista uudelleen ja se on kaikkien saatavissa. Asianhallintajärjestelmän tulisi tukea asiakastuen työtä ja kirjaukset tulisi tapahtua puhelun aikana työn tehostamiseksi. Mikäli järjestelmä koetaan hankalaksi käyttää, kirjausaste jää myös alhaiseksi.

Tehtävien priorisointi on tärkeää, mikäli useampia ratkaistavia tehtäviä on avoinna samanaikaisesti. Tehtävät voidaan asettaa tärkeysjärjestykseen ongelman vakavuusasteiden mukaan, jolloin taustatuki osaa ottaa tehtävän käsittelyyn oikeassa järjestyksessä. Roos & Systän (2001, 58-60) esimerkki priorisoinnista:

1. haittaa koko organisaatiota
2. haittaa yhden yksikön toimintaa
3. haittaa muutaman henkilön toimintaa
4. vaikuttaa yhden henkilön työskentelyyn, mutta ei estä sitä
5. ei vaikuta työskentelyyn, mukavuus asia

## **4 ASIAKASPALVELU**

### **4.1 Asiakaspalvelu yleisesti**

Asiakaspalvelua on hankala kuvata vain yhdellä tapaa. Määritelmiä asiakaspalvelulle on useita. ”Asiakaspalvelu on vuorovaikutustilanne kohdatessamme asiakkaamme kasvokkain tai viestimien kautta. Asiakaspalvelu on yksilön ja ryhmän halukkuus ja kyvykkyys palvella asiakkaita.” (Henriksson 2014.) ”Usein hyvä palvelu määritellään asiakkaan asian ratkaiseminen ystävällisesti ja nopeasti. Hyvä palvelu riippuu silti aina asiakkaasta ja hänen tilanteestaan.” (Latva-Koivisto 2015.) ”Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa.” (Löytänä & Korteso 2011.) Kaikissa näistä määritelmissä keskeisenä tekijänä on ihmisen tulkinta ja tunteet palvelutilanteessa, sekä asiakastuntemus.

Yhteyskeskus-asiakaspalvelussa voidaan hyödyntää tätä asiakastuntemusta, vaikka asiakkaita olisikin useita. Asiakkaan tunnistaminen palvelutilanteessa tuo asiakkaalle mielikuvan, että hänet tunnistetaan ja hän saa henkilökohtaista palvelua. Asiakkaan pystyy tunnistamaan esimerkiksi sähköpostista tai puhelinnumerosta, joka on talletettu arkistoon. Samassa arkistossa kannattaa olla asiointi- tai ostohistoriaa, jolloin voidaan asiakkaan mieltymykset ottaa huomioon ja näin ollen parantaa palvelua tai myyntiä. (Latva-Koivisto 2015.)

### **4.2 Asiakaspalvelun laatu**

Laatua ei voida yksiselitteisesti määritellä. Yleensä laadun määritelmällä kuvataan joko tuotetta tai palvelua. ”Laatua voidaan mitata ja arvioida vasta, kun on ensin tunnistettu sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden näkökulmasta tärkeät ominaisuudet ja määritelty niille tavoitearvot.” (Salminen 2014.) Lyhyesti sanottuna palvelun laatu voidaan määritellä jokaisen henkilön omien ennalta ajateltujen odotusten ja toteutuneen kokemuksen välisellä suhteella. Odotusten ollessa matalat ja palvelun laatu ylittää nämä alhaiset odotukset, saa henkilö omasta mielestään laadukasta palvelua. Laadun mittaamiseen on kehitetty erilaisia menetelmiä. Tirkkosen (2014) esimerkkejä näistä menetelmistä:

- SERVQUAL
- ISO 9000
- Mystery shopping
- Six Sigma
- asiakastyytyväisyyskyselyt

Palvelun laatuun liittyy myös luottamus ja tuotteen brändi. Brändistä asiakkaille tulee mielikuva tuotteen tai palvelun laadusta, jolloin heille tulee myös ennakko-odotus tästä, jonka tuotteen tai palvelun tulee täyttää. (Valvio 2010, 55-57.)

### **4.3 Sähköisten palveluiden muutokset ja haasteet**

Itse palvelutapahtuma ei ole vuosien varrella muuttunut, mutta palvelujen määrä on 2000-luvulla kasvanut. Palvelun saatavuus on nykypäivänä paljon helpompaa, kuin aiemmin. Tämä on pakottanut yrityksiä panostamaan palvelun laatuun, sillä se on nykyään markkinoilla ainoa keino erottua. Asiakkaat etsivät tietoa tuotteesta tai palvelusta itse esimerkiksi internetistä ennen ostopäätöstä, sen sijaan että kysyisivät asiasta suoraan myyjältä. Samoin tuotteen tai palvelun osto tapahtuu yhä useammin netin välityksellä. Perinteiset palvelut ovat häviämässä sähköisten palvelujen edeltä ja asiakkaiden kohtaaminen on saanut uuden merkityksen.

Asiakkaat vaativat nopeutta sähköisissä palveluissa, oli kyse sitten asiakkaille vastaamisesta tai tuotteiden toimittamisesta. Tämän vuoksi palveluprosesseista tulee kehittää toimivat ja tehokkaat. Tämä ei pelkästään riitä, vaan pitää silti pitää huolta palvelun laadusta. Aiemmin asiakkaiden mielestä 48 tunnin vastausaika oli laadukasta palvelua, nykyään se on 24 tuntia, riippuen alasta. (Valvio 2010, 19-24.) Sosiaalisen median ja foorumeiden kautta tapahtuu päivittäin useita päivityksiä. Nämä ovat mahdollistaneet nopean ja suoraan viivaisen kanavan asiakaspalvelun kokemusten jakamiseen. ”Vanhan sanonnan mukaan hyvästä kokemuksesta kerrotaan yhdelle ja huonosta kymmenelle. Määrät ovat nykyään toisessa potenssissa. Kokemukset sekä hyvistä että huonoista kokemuksista leviävät nopeasti ja laajalle.” (Löytänä & Korteso 2011, 27–32.)



## **5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN**

### **5.1 Asiakaspalvelun mittaaminen ja raportointi**

Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata joko haastattelulla, kyselyillä tai seurannalla. Kun kyseessä on laaja asiakaskunta, on kysely siihen paras ja nopein tapa. Se tuottaa kuvan asiakastuen sen hetkisestä osaamisesta ja palvelun tasosta asiakkaan näkökulmasta. Yleisiä, asiakkaan kannalta tärkeitä asioita ovat riipeys, tavoitettavuus, ammattitaito, luotettavuus ja palveluaittius. Yleisesti mittausten kokoamistiheys riippuu tiedon muuttumisnopeudesta, tiedon tärkeydestä asiakkaalle tai toimittajalle, tiedon saannin helppoudesta, tiedon kokoamisen aiheuttamista haitoista tai seurattavan toiminnan muuttumisesta.

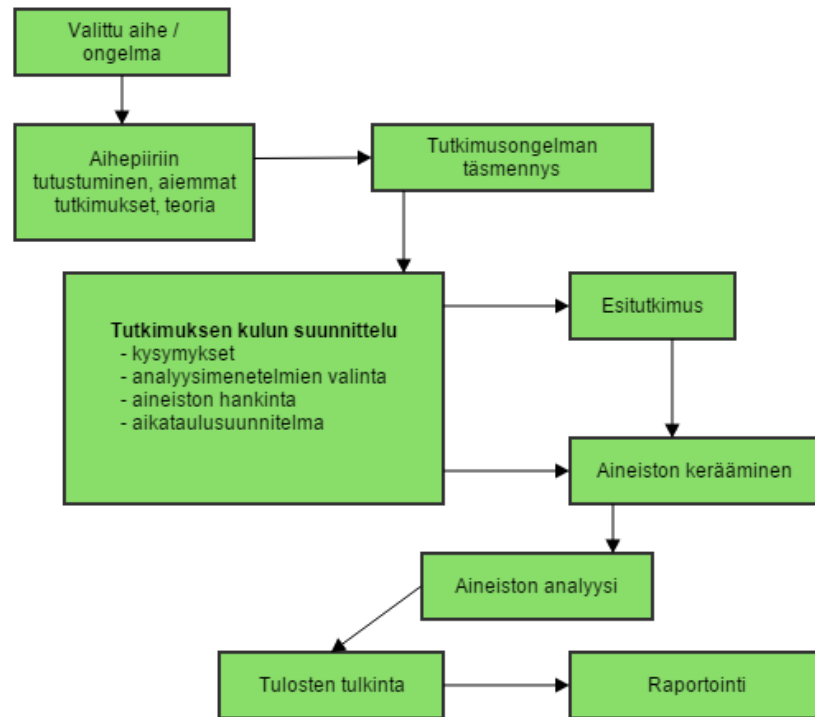
Asiakaspalautteen kerääminen pitää toteuttaa asiakasta turhaan häiritsemättä. Tutkimukset ovat tarpeen etenkin, kun asiakkaita on paljon. Tutkimuksen toteutuksessa pitää tietää, mitkä asiat ovat asiakkaille tärkeitä, jotta voidaan muodostaa kyselylomake. Kyselyä suunniteltaessa Roos & Systän (2001, 105-110) mukaan on hyvä pohtia asioita, kuten:

- miksi tutkimus tehdään
- mitkä ovat tärkeimmät kysymykset
- mitä tiedolla aiotaan tehdä
- mitkä ovat tuotteet ja palvelut joita tutkitaan

### **5.2 Kvantitatiivinen tutkimus**

Kvantitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on tutkittavan aiheen tai ongelman valinta. Liian väljästä aiheesta on hankalaa tehdä tutkimusta. Monesti tutkimuksen aihetta on aiemmin tutkittu ja tämän vanhan tutkimuksen avulla voidaan suunnata tai rajata uutta tutkimusta. Aiheen valinnan jälkeen voidaan tutustua aihepiiriin tarkemmin ja tutkia teoriaa aiheesta. Mikäli on mahdollista, voidaan tehdä esitutkimus, jossa selvitetään onko tutkimusongelmiin mahdollista vastata aiotulla tavalla ja tämän avulla voidaan säästää aikaa vieviltä virheilä varsinaisessa tutkimuksessa.

Seuraavaksi aihe ja ongelma, jota tutkitaan, on muodostettava mitattavaan muotoon, esimerkiksi tästä on kysymysten muodostaminen. Seuraavana askeleena on tietojen kerääminen. Tietoja kerätään vain ongelmanasettelun lähtökohdista, joten esimerkiksi kyselyyn ei tule lisätä kysymyksiä, jotka eivät tutkimusta ollenkaan tue (kuvio 4).



KUVIO 4. Tutkimusprosessi. (Erätuuli, Leino & Yli-Luoma 1994)

Tutkimuksen tavoitteena on aina saada tietoa, jonka avulla voidaan kehittää toimintaa tai varmistaa oletettua tietoa tutkimuksen kohteesta. Tutkimustiedon hyödyntämiseksi on hyvä tietää laatukriteerit:

- mitä tai ketä tutkimustieto koskee
- miten luotettavaa tieto on
- kuinka laajasti tutkimus selittää ilmiötä

Ensimmäinen laatukriteeri tarkoittaa tutkimustulosten yleistettävyyttä. Otoksen tulee kuvata parhaalla mahdollisella tavalla joukkoa, johon tiedot yleistetään. Toinen laatukriteeri voidaan jakaa tutkimustiedon pätevyYTEEN ja pysyvyyteen. Pätevyys tarkoittaa, että kuinka tarkasti tutkimus kohdistuu ratkaistavaan ongelmaan tai aiheeseen. Pysyvyys taas

tarkoittaa, että ovatko samat arvot saatavissa, mikäli tutkimus toistetaan. Kolmantena laa-  
tukriteerinä voidaan pitää tietoa, missä laajuudessa tutkittavat piirteet ovat yhteydessä  
toisiinsa. (Erätuuli, Leino & Yli-Luoma 1994, 11-19.)

### 5.3 Kyselylomake

Kyselylomakkeella sanamuodon tulee olla neutraali, sen sijaan että se johdattelisi vastaa-  
jaa. Kysymysten pitää olla yksinkertaisia ja selkeitä, jottei vastaajalle jää tulkinnanvaraa.  
Tavoite kysymyksille tulee tämän vuoksi miettiä tarkkaan. (Roos & Systä 2001, 116-  
117.) Liian pitkä kyselylomake alkaa helposti kyllästyttää vastaajaa kesken kyselyn ja  
hän voi jättää vastaamatta siihen. Kyselyn kysymykset laaditaan usein yrityksen näkökul-  
masta, jolloin kysely voidaan vastaajan näkökulmasta kokea hyödyttömäksi. Siksi asia-  
kastyytyväisyyskyselyn tulisi olla asiakaskeskeistä. (Löytänä & Korteso 2011, 193.)

Mielipidekyselyssä voidaan käyttää erilaisia kysymystyyppjeä: kouluarvosana, väitepari,  
tärkeysjärjestys ja avoimet kysymykset. Kouluarvosanaa tulee käyttää, kun kysytään omi-  
naisuuksia ja yleisiä piirteitä. Väiteparia tarvitaan, jos käsite tarvitsee selventämistä. Tär-  
keysjärjestyksellä selvitetään eri asioiden painoarvoja asiakkaalle. Avoimessa kysymyk-  
sessä asiakas saa kirjoittaa mielipiteensä auki. Näistä vastauksista voidaan saada arvo-  
kasta tietoa. Yleensä vain osa vastaajista vastaa näihin kysymyksiin. (Roos & Systä 2001,  
116–117.)

## **6 VITECIN ASIAKASKYSELY**

### **6.1 Asiakaskyselyn toteuttaminen**

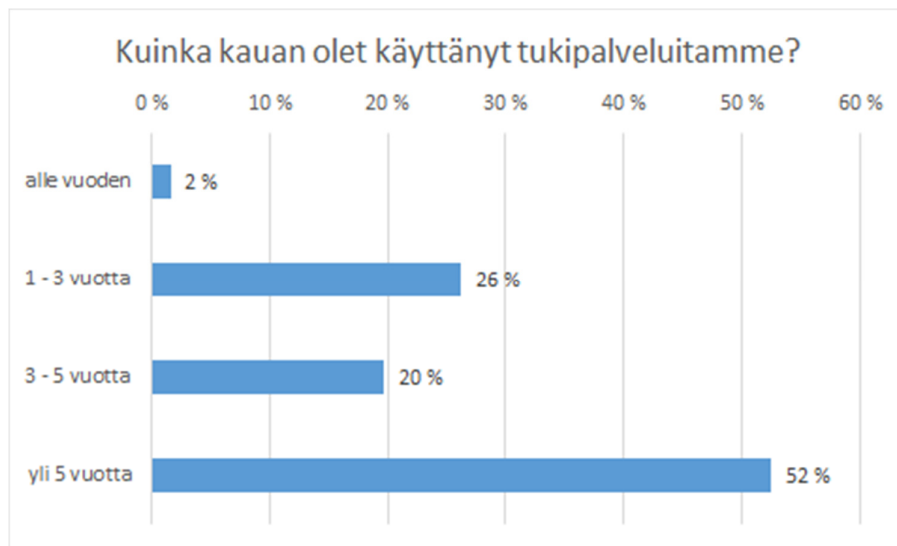
Tutkimuksen suunnittelua aloitettiin elokuussa 2015. Tutkimus päätettiin tehdä kvantitatiivisen asiakaskyselyn avulla, jotta saadaan laaja kuva asiakastuen tämänhetkisestä tilanteesta asiakkaan näkökulmasta. Asiakaskysely päätettiin toteuttaa Webropol-kyselytyökalulla, jolla Vitec tekee myös muut asiakastytyväisyyskyselyt. Kyselytyökalu on asiakkaille tuttu tapa vastata kyselyihin.

Vitecin asiakastukeen saavat olla yhteydessä ainoastaan erikseen nimetyt pääkäyttäjät ja varapääkäyttäjät. Linkki kyselyyn päätettiin lähettää heille sähköpostitse lokakuussa 2015. Pääkäyttäjät ja varapääkäyttäjät ovat henkilöitä, jotka ovat mukana ohjelman käyttöönotossa tai vastaavasti henkilöitä, joilla on laajin tietämys ohjelman käytöstä. Ohjelman peruskäyttäjät ovat aina ongelmatilanteessa ensin yhteydessä omaan pääkäyttäjään. Mikäli pääkäyttäjät eivät osaa ratkaista peruskäyttäjän ongelmaa, ottavat he yhteyttä asiakastukeen. Kysely toteutettiin nimettömänä. Sähköposti ja kysely löytyvät liitteistä 1 ja 2.

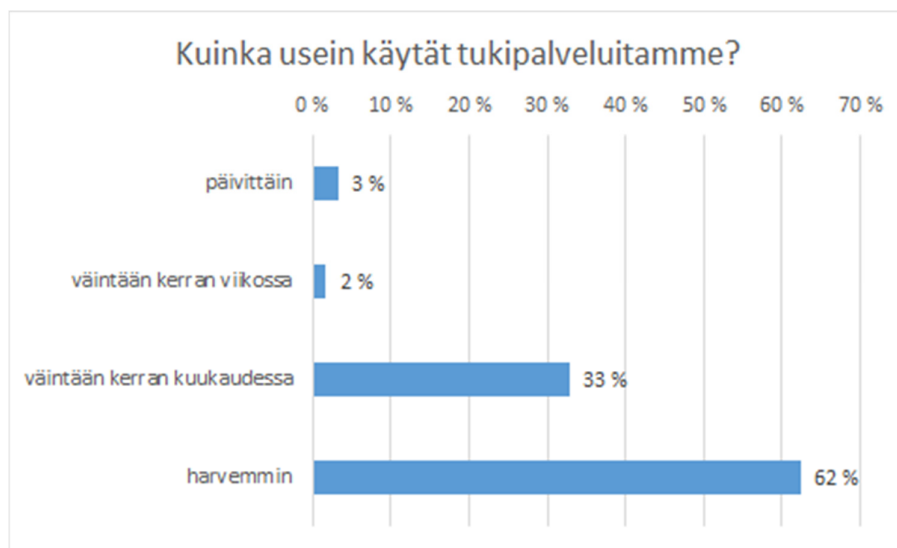
### **6.2 Kyselyn tulokset**

Kyselyyn vastauksia tuli 61 kappaletta. Liitteessä 3 on esitetty kyselyyn vastanneiden taustatiedot. Yli puolet vastanneista (52 %) oli toimenkuvaltaan fysioterapeutteja ja toimistohenkilöitä oli seuraavaksi eniten (28 %). Vastanneista muita toimenkuvia oli: jalkaterapeutti, järjestelmäasiantuntija, järjestelmäsuunnittelija, palvelupäällikkö, röntgen- ja magneettihoitaja, sairaanhoitaja ja yksikönjohtaja.

Kuviosta 5 käy ilmi, että suurin osa vastaajista (52 %) on käyttänyt ohjelmaa yli 5 vuotta. Vain yksi henkilö oli käyttänyt palveluita alle 1 vuoden. Keskimmäisten vaihtoehtojen yhteenlaskettu määrä oli 46 prosenttia. Kyselyyn vastanneet olivat melko kokeneita Vitecin palveluiden käyttäjiä. Kuviosta 6 käy ilmi kuinka usein käyttäjät ovat yhteydessä tukeen.



KUVIO 5. Kuinka kauan olet käyttänyt tukipalveluitamme?



KUVIO 6. Kuinka usein käytät tukipalveluitamme?

Vastaajat tarvitsevat eniten (75 %) apua ohjelmassa sattuneen tilanteen tai ongelman selvityksessä, kuten kuviosta 7 käy selvästi ilmi. Ohjelman käytössä opastusta tarvitaan melko vähän, vain 18 prosenttia vastaajista. Edellisten lisäksi asiakkaat tarvitsevat apua muun muassa päivitysten jälkeisten vikojen selvityksessä.



KUVIO 7. Minkä vuoksi otat useimmin yhteyttä tukeemme?

Suurimmalle osalle (93 %) yhteydenottotapoina olevat sähköposti, puhelin ja foorumi ovat riittävät. Muutamien henkilöiden mielestä nämä eivät ole riittävät tavat, kuten kuviossa 8 näkyy. Tähän annettiin muutamia ehdotuksia muista yhteydenottotavoista.



KUVIO 8. Ovatko yhteydenottotavat riittävät?

### 6.3 Vastaajien tyytyväisyys tuen palveluihin

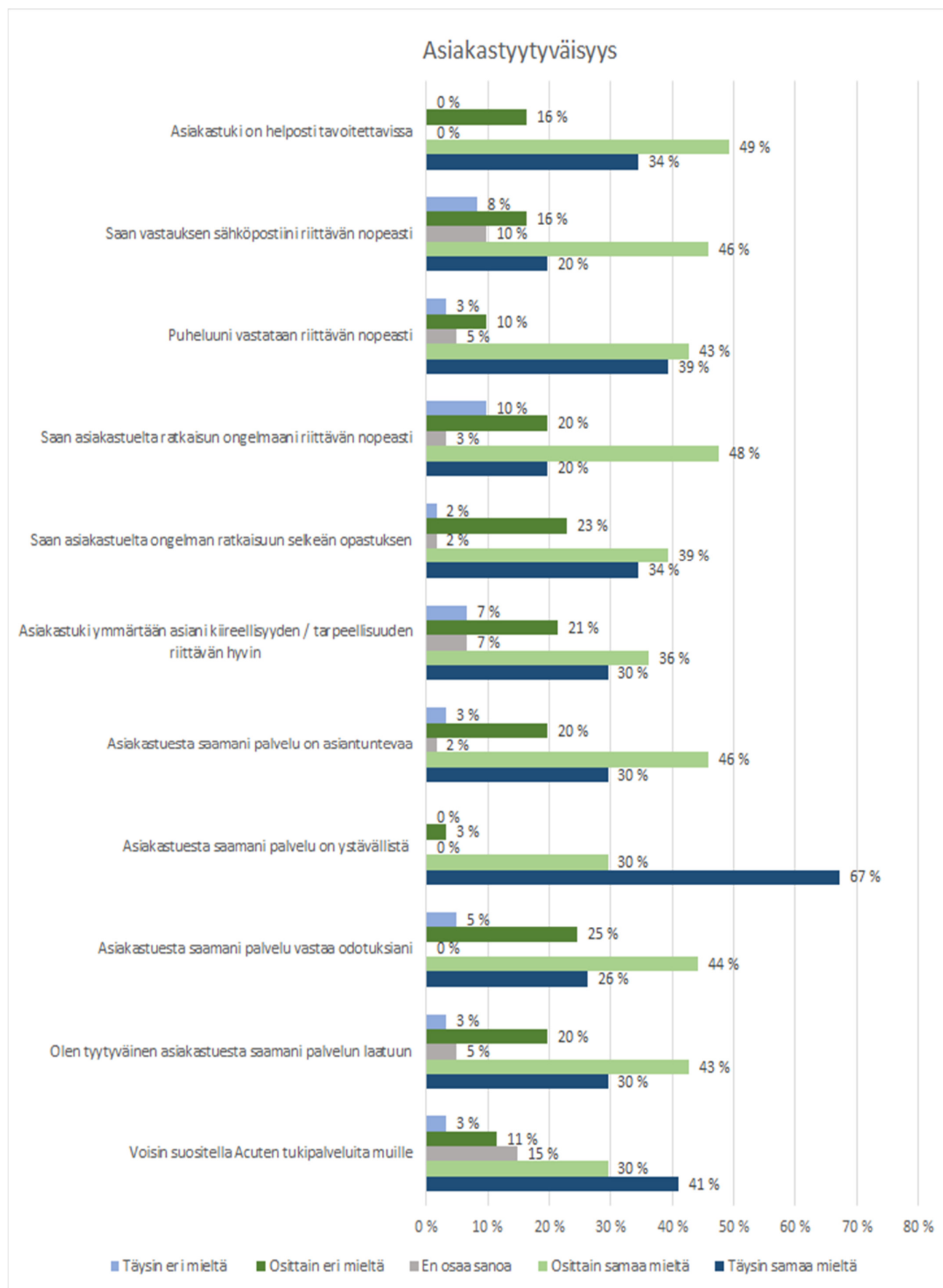
Asiakkaiden tyytyväisyyttä tuen palveluihin kysyttiin erilaisilla väittämillä, joissa vastausvaihtoehtoina olivat: täysin eri mieltä, osittain eri mieltä, en osaa sanoa, osittain samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. Kuviossa 9 näkyy vastausten jakautuminen eri väittämille.

Vastaajien mielestä asiakastuki oli helppo tavoittaa. Täysin tai osittain samaa mieltä oli 73 prosenttia vastaajista. Kun verrataan väittämiä puheluun ja sähköpostiin vastaamisen nopeudesta, puheluihin vastataan vastaajien mielestä nopeammin. Täysin samaa mieltä vastaajista oli puheluissa 39 prosenttia ja sähköposteissa 20 prosenttia. Vastaajien ongelmien ratkaisuaikaan oltiin pääosin tyytyväisiä, vain 20 prosenttia oli osittain eri mieltä ja 10 prosenttia täysin eri mieltä.

Väittämässä ”saan asiakastuelta ongelman ratkaisuun selkeän opastuksen” oli samaa mieltä olevia yhteensä 73 prosenttia. Täysin eri mieltä ja en osaa sanoa -vaihtoehdon vastaajista oli valinnut vain 2 prosenttia molemmissa. Vastaajien tukeen ilmoittamien asioiden kiireellisyyden tai tarpeellisuuden ymmärtämisestä asiakastuki sai hyvää palautetta. Osittain eri mieltä oli kuitenkin 21 prosenttia.

Asiakastuesta saaman palvelun asiantuntevuudesta oli vastaajista osittain samaa mieltä 46 prosenttia ja osittain eri mieltä 20 prosenttia. Täysin samaa mieltä asiakkaista oli 30 prosenttia. Tuen palvelu on selvästi ystävällistä, sillä täysin samaa mieltä vastaajista oli 67 prosenttia ja osittain samaa mieltä 30 prosenttia. Odotukset palvelusta ovat melko hyvin täyttyneet, sillä osittain samaa mieltä vastaajista oli 44 prosenttia ja täysin samaa 26 prosenttia.

Kokonaisuudessaan asiakastuen palvelun laatuun ollaan melko tyytyväisiä, sillä täysin ja osittain eri mieltä asiakkaista oli yhteensä vain 23 prosenttia. Samaa voidaan päätellä myös siitä, että Vitec:n tukipalveluita voisi suositella muille 41 prosenttia vastaajista. Tosin tähän kysymykseen monet eivät osanneet ottaa kantaa. En osaa sanoa -vastauksia oli enemmän kuin missään muussa kysymyksessä (15 %).



KUVIO 9. Asiakastyytyväisyys



## 6.4 Vastaajien avoimet vastaukset

Asiakkailla oli viimeisenä kohtana kyselyssä mahdollista kirjata tekstikenttään vapaata tekstiä, koskien asiakastuen kehittämistä ja asiakkaan asioiden kiireellisyyden ja tarpeellisuuden ymmärtämistä. Monet kommentoivat silti ohjelman ominaisuuksia ja muuta Vitecin toimintaa, joka ei kyselyssä ollut aiheena. Yli puolet vastaajista vastasi avoimeen kysymykseen, vaikka tämä oli ainoa vapaaehtoinen kohta, johon vastata. Vastaajien varsinaista kyselyn aihetta, eli asiakastuen toimintaa, koskevissa vastauksissa toistui useammassakin kohdassa samoja aiheita.

Asiakastuen asiantuntemuksen puute nousi useimmin esille vastauksista. Kyseessä oli sekä Acute-ohjelman käytön puutteellinen osaaminen että asiakkaan arkipäiväisen ja yrityskohtaisen käyttötavan ymmärtäminen. Monessa vastauksessa kävi myös ilmi, että osaamista asiakastuesta löytyy, kunhan saa oikean asiantuntijan puhelimeen. Asiakastuen harjoittelijoiden osaamattomuus mainittiin myös usein. Tässä yhteydessä mainittiin myös muutaman kerran, että vastauksen saaminen ongelmaan kestää liian kauan ja asiakasta ei kuunnella tarpeeksi. Ongelmien ratkaisujen väliaikatiedotus on myös asiakkaiden mielestä vähentynyt.

Muita esiin tulleita asioita ja kehitysehdotuksia olivat asiakastuen aukioloaikojen pidentäminen, päivityksistä ja uusista ominaisuuksista tiedottaminen, sähköpostitse lähetettävien ohjeistuksien selventäminen ja jonotusajan lyhentäminen. Kehuja asiakastuen henkilölle tuli etäyhteys-ohjelman käyttämisestä, jonka avulla myös asiakkaiden on helppompi selittää esiintynyttä ongelmaa asiakastuen henkilölle.

## 7 KEHITTÄMISIDEAT

Pääosin asiakaskyselyn tuloksissa oltiin melko tyytyväisiä asiakastuen palvelun laatuun. Tuloksissa toistui muutamia asioita, joita asiakastuessa on helppo toteuttaa pienillä muutoksilla. Jotkut asiat taas vaatisivat vielä jatkoselvitystä asiakkailta, jotta näitä pystyttäisiin kehittämään tuessa.

Tutkimuksessa nousi suurimpana ongelmakohtana esiin asiantuntemuksen puute asiakastuessa. Asiakastuessa pyritään jo nyt jakamaan osaamisalueita eri henkilöille, sillä ohjelman käyttö on sen verran monimuotoista. Sisäiset koulutukset ohjelman toiminnollisuuksista ja asiakkaiden toimintatavasta omassa ympäristössään eri ammattiryhmien näkökulmasta voisivat tuoda tuen henkilökunnalle parempaa osaamista. Esimerkkinä fysioterapeutti ja lääkäri kirjaavat hyvin eri tavalla hoidettavien henkilöiden tietoja. Samoin isojen työterveyslaitosten ja yhden hengen lääkäriasemien ohjelman käytön laajuus eroaa toisistaan. Monesti asiakkaiden kysymykset koskevat myös ohjelman ulkopuolisia asioita, jotka olisivat asiakkaiden itse tiedettävä. Asiakkaiden tietoon olisikin hyvä saada, missä asioissa asiakastuki palvelee heitä.

Asiakastuessa on tämän tutkimuksen vahvistamana aloitettu kehitystyöt ja olemme palauttamassa käyttöön asiakaskohtaisia tiimejä, jotka painottavat osaamisensa muutamien isoimpien asiakkaiden toimintatapoihin. Koska asiakkaita on yli 650, on mahdoton jakaa kaikkia asiakkaita tiimien kesken. Suurimmilla asiakkailla on myös eniten toiminnollisuuksia käytössä, esimerkiksi heille sovitettuja liittymiä. Näin ollen asiakastuessa ei mene ylimääräistä aikaa näiden toimintatapojen mieleen palauttamiseen ja heiltä tulevien tehtävien ratkaisuaikat lyhentyvät. Pääkäyttäjätuokioita, joissa käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa avoimia tehtäviä ja muita heidän asioitaan, ollaan toteuttamassa tiimien toimesta. Muutamille asiakkaille tätä on jo kokeiltu ja tästä on tullut hyvää palautetta.

Sähköpostien vastausnopeuteen asiakkaat olivat tyytymättömiä sekä asiakastytytyväsyyttä koskevassa kysymyksessä että asiakkaiden avoimissa vastauksissa. Tämänhetkinen lupaus vastaukseen on 1-3 vuorokauden kuluessa sähköpostin poimimisesta, josta asiakkaalle lähtee automaattiviesti asian käsittelyyn otosta. Monet asiakkaat ovat toivoneet tämän lisäksi vielä henkilökohtaista ilmoitusta asiasta tai väliaikatieta tehtävän kuluksista. Mikäli asiakkaan antama tehtävä menee tekniselle puolelle tutkittavaksi tai muuten

selvittelyyn menee pidempi aika, asiakas voi ehtiä tiedustelemaan itse väliaikatietoja. Vä-  
lillä mitään väliaikatietoja ei ole antaa tehtävän työjonossa seisomisen vuoksi. Tämän  
vuoksi olisi hyvä ilmoittaa asian käsittelyyn otossa rehellisesti, että selvittelyä ei saada  
aloitettua heti. Tämä voisi antaa asiakkaalle ymmärrystä ja hillitä heidän yhteydenottoa  
tukeen tiedustellakseen asiaa. Resurssien lisääminen tai asiakastuen resurssien tehtävien  
uudelleenjärjestely voivat myös olla avuksi tähän.

Tehtävien kiireellisyyttä ja tarpeellisuutta varten tulisi asiakkaille asettaa lisäkysymyksiä  
ja tiedottamista. Vastausten perusteella osalle oli selvää, että kiireelliset asiat tulee hoitaa  
puhelimitse ja vähemmän kiireelliset voidaan selvittää sähköpostitse. Monet asiakkaista  
ottavat yhteyttä puhelimitse myös ei kiireellisissä asioissa, joten tämä olisi hyvä selventää  
asiakkaille. Yksi vaihtoehto olisi myös kehittää kiireellisyysluokitukset tehtäville. Tämä  
on jo käytössä Vitecin asiakastuessa isommille asiakkaille, jotka käyttävät ohjelmaa laa-  
jemmin. Kiireellisyysluokitusten avulla saisimme priorisoida tehtävät oikein työjonoon  
ja ne palautuisivat myös oikeassa aikataulussa asiakkaalle.

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa asiakastuen palvelun laatua ja kehittää sitä asiakaskyselyn tulosten perusteella. Selvitin ensin asiakastuen rakennetta ja prosesseja yleisesti sekä asiakaspalvelun laadun määritelmää ja sen mittaamista sekä raportointia. Tämän perusteella toteutin kyselyn asiakkaille tämän hetken asiakastuen palveluiden laadusta ja tein kehitysehdotuksia aiheisiin, jotka nousivat selvästi esiin kyselyssä.

Kyselyn tuloksista selvisi, että pääosin kaikki ovat tyytyväisiä asiakastuen palveluiden laatuun. Asiakastuen ja asiakkaiden ajatukset ovat tutkimuksen perusteella hyvin samankaltaisia tietyiltä osin, muutamia uusia ajatuksia tuli silti esiin avoimissa vastauksissa. Kehitettäviä asioita toki nousi esiin, jotka on otettu huomioon kehitysideoissa. Tutkimuksen tuloksen perusteella on jo muutamia muutoksia aloitettu asiakastuessa toteuttamaan, muun muassa asiakaskohtaisten tiimien muodostusta. Palvelun ystävällisyyteen asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä. Kyselyn taustakysymyksistä saadaan yritykselle lisätietona esimerkiksi kuinka usein asiakkaat käyttävät tukipalveluita tai minkä vuoksi asiakkaat ottavat yhteyttä tukeemme.

Kyselyn tuloksia avuksi käyttäen Vitec saa selville asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset asiakastuen toiminnasta. Näillä vastauksilla päästään tehostamaan asiakastuen toimintaa ja kohdistamaan muutokset oikeisiin osa-alueisiin. Yritys kyselee ajoittain suppeammalla kyselyllä asiakastyytyväisyyttä. Tehtyjen muutosten jälkeen kysymykset voidaan kohdistaa näihin muutoksiin ja seurata onko muutoksista ollut apua.

Tarkoituksena on vielä lähettää kyselyn tuloksista asiakkaille kooste ja tiedottaa sekä pyytää asiakkailta tarkennusta muutamiin kysymyksiin. Tällöin yritys saa vielä tarkennusta vaativiin asioihin selvyiden ja pääsee kehittämään näitä kohtia tarkemmin. Asiakastuen henkilöille pidetään myös sisäisesti tiedotus kyselyn tuloksista, jonka avulla myös pystytään herättämään ajatuksia kyselyn tuloksista jokaisen työssä parannettavista asioista.

Opinnäytetyön kirjoittaminen alkoi omalla kohdalla melko nopeasti. Ajatusprosessi ja teoriaan tutustuminen alkoi jo alkuvuodesta, mutta varsinainen kirjoitustyö alkoi vasta syksyn lopussa. Jälkikäteen ajateltuna itse kirjoitustyön olisi voinut aloittaa aiemmin, jotta kirjoittamiseen sekä työn hiomiseen olisi ollut enemmän aikaa. Tutkimuksen olisi

voinut toteuttaa haastatteluna, jolloin olisi saanut yksityiskohtaisempaa tietoa toiveista. Aikaa tähän ei ollut ja luultavasti muutamien henkilöiden haastattelulla ei olisi saanut kokonaiskuvaa tutkittavasta asiasta. Lähteeni olivat melko vähäiset, johtuen siitä että varsinkin asiakastuen rakenteesta oli haasteellista löytää luotettavia lähteitä. Monet löytämistä lähteistä olivat omasta mielestäni liikaa mielipiteeseen perustuvaa. Yhden todella hyvän ja aiheeseen liittyvän lähteen löydettyäni taisin lopettaa etsimisen ja tarkastelin asioita pitkälti vain tämän pohjalta.

Opinnäytetyön teko töiden ohella antoi omat haasteensa ajankäytön suunnitteluun. Vaikeinta kuitenkin opinnäytetyössä oli aiheen rajaaminen, sillä kesken työn sekä vielä lopussa jouduin vielä rajaamaan varsinkin teorian aihetta tarkemmin. Opinnäytetyö syvensi osaamistani asiakastuen rakenteista ja prosesseista. Tämä työ on auttanut tarkastelemaan uudelleen työskentelytapoja ja antanut itselle enemmän ideoita asiakastuen kehittämiseen.

## LÄHTEET

Acute. Acute. Luettu 19.10.2015.

<http://www.acute.fi/>

Eräutuuli, M., Leino, J., Yli-Luoma, P. 1994. Kvantitatiiviset analyysimenetelmät ihmis-tieteissä. Helsinki: Kirjayhtymä Oy

Henriksson, R. 2014. Mitä minä tästä hyödyn?: Asiakkaan kokemien hyötyjen tunnistaminen ja hyödyntäminen markkinoinnissa. Helsinki: BoD - Books on Demand

Jääntti, M. ITIL (IT Infrastructure Library). Luettu 23.11.2015.

<http://www.cs.uef.fi/tutkimus/sose/itil.htm>

Kotimaisten kielten keskus. Lyhenneluettelo. Luettu 19.10.2015.

<http://www.kielitoimistonohjepankki.fi/haku/saas/ohje/366>

Latva-Koivisto, M. Hyvä asiakaspalvelu ja mitä sen tuottamiseen tarvitaan. Luettu 3.11.2015.

<http://www.provad.fi/hyva-asiakaspalvelu-ja-contact-center-palelu/>

Löytänä, J., Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. 2.painos. Helsinki: Talentum

Roos, A., Systä, P. 2001. Yhteyskeskus käsikirja. Helsinki: Help Desk Institute Nordic Oy

Salminen, S. Mitä laatu on? Osaammeko määritellä sen? Luettu 4.11.2015.

<http://www.aaltopro.fi/blog/mita-laatu-osaammeko-maaritella-sen>

THL 2015. Terveys- ja sosiaalipalvelujen henkilöstö 2012. Luettu 5.11.2015.

<https://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/sosiaali-ja-terveydenhuollon-henkilosto/sosiaali-ja-terveyspalvelujen-henkilosto>

Tirkkonen, T. Palvelun laatu – määritelmä, mittaaminen ja kehittäminen. Luettu 4.11.2015.

<http://terhotirkkonen.com/2014/04/29/palvelun-laatu-maaritelma-mittaaminen-ja-kehittaminen/>

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari / Helsingin Kamari Oy

## LIITTEET

### Liite 1. Saatesähköposti

**Aika** 16.10.2015 14:56

**Lähetänyt** Grönfors Noora

**Aihe** Vitecin asiakaspalvelun kehittämiskysely

**Viesti** Hei

Olen Noora Grönfors, työskentelen Vitecin asiakastuessa ja teen parhaillaan opinnäytetyötä Tampereen ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyön aiheena minulla on asiakaspalvelu ja miten asiakaspalvelun toiveet/odotukset kohtaavat Vitecin asiakkaiden sekä Vitecin asiakastuen välillä - ymmärrämmekö me samalla tavalla millaista on hyvä ja asiakkaan odotukset täyttävä asiakaspalvelu kuin mitä asiakkaamme odottavat.

Haluamme Vitecillä tarjota asiakkaillemme hyvää ja asiakkaidemme tarpeita vastaavaa palvelua. Olemme asiakastuessa pohtineet yhdessä mitä meidän mielestä asiakas odottaa hyvältä asiakaspalvelulta, minkälaista palvelua haluamme tarjota asiakkaillemme sekä mikä on asiakkaillemme tärkeintä asiakaspalvelussa. Nyt haluammekin kuulla sinun mielipiteesi ja näkökulmasi asiakaspalvelustamme.

Kyselyyn vastaamalla voit olla mukana kehittämässä palveluitamme. Tukipalveluiden jatkuva kehittäminen on ensiarvoisen tärkeää ja jotta kehittäisimme sitä myös oikeaan suuntaan niin tarvitsemme myös palautetta suoraan asiakkailtamme, asiakastukemme käyttäjiltä. Aikaa kyselyyn vastaamiseen on 23.10.2015 asti.

Linkki kyselyyn:  
<https://www.webpolsurveys.com/S/81EA95D0987B1F68.par>

Kiitos vastauksestasi!

## Liite 2. Asiakaskysely

1(2)

**Kysely Vitecin asiakaspalvelusta**

Tämä kysely on toteutettu Vitecin kanssa asiakastuen palveluiden tutkimista ja kehittämistä varten. Vastauksia käytetään osana Tampereen ammattikokeakoulun opinnäytetyötä. Kyselyyn vastataan anonymisti.

**Esitiedot****1. Sukupuoli \***

- ☐ Nainen  
☐ Mies

**2. Mihin ikäryhmään kuulut? \***

- ☐ alle 25v.  
☐ 25v. - 34v.  
☐ 35v. - 44v.  
☐ 45v. - 54v.  
☐ yli 55v.

**3. Toimenkuva \***

- ☐ Erikoislääkäri  
☐ Fysioterapeutti  
☐ Hieroja  
☐ Lääkäri  
☐ Toimistohenkilöstö  
☐ Työterveyshoitaja  
☐ Työterveyslääkäri  
☐ Muu, mikä?

**Tukipalvelut****4. Kuinka kauan olet käyttänyt tukipalveluitamme? \***

- ☐ alle vuoden  
☐ 1 - 3 vuotta  
☐ 3 - 5 vuotta  
☐ yli 5 vuotta

**5. Kuinka usein käytät tukipalveluitamme? \***

- ☐ päivittäin  
☐ vähintään kerran viikossa  
☐ vähintään kerran kuukaudessa  
☐ harvemmin

**6. Minkä vuoksi otat useimmin yhteyttä tukeemme? \***

- ☐ tarvitsen apua jonkin toiminnan käytössä  
☐ tarvitsen apua jokin tilanteen selvityksessä  
☐ tarvitsen ohjelmaan lisää toiminnallisuuksia  
☐ joku muu, mikä?

**Asiakaspalvelu**

(jatkuu)



2(2)

**7. Seuraavissa väittämissä arvioidaan tuen palvelua asteikolla 1-5 (0 täysin eri mieltä, 5 täysin samaa mieltä) \***

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Asiakastuki on helposti tavoitettavissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan vastauksen sähköpostiini riittävän nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puheluuni vastataan riittävän nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan asiakastuelta ratkaisun ongelmaani riittävän nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan asiakastuelta ongelman ratkaisuun selkeän opastuksen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakastuki ymmärtää asiani kiireellisyyden/tarpeellisuuden riittävän hyvin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakastuesta saamani palvelu on asiantuntevaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakastuesta saamani palvelu on ystävällistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakastuesta saamani palvelu vastaa odotuksiani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen asiakastuesta saamani palvelun laatuun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voisin suositella Acuten tukipalveluita muille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8. Ovatko yhteydenottotavat riittävät? (sähköposti, puhelin, foorumi) \***

☐ Kyllä

☐ Ei, ehdotuksesi:

**9. Mitä voisimme tehdä asiakastuessa paremmin? Miten?**

**Ymmärrämmekö asiakastuessa asianne kiireellisyyden/tarpeellisuuden riittävän hyvin?**

## Liite 3. Kyselyyn vastanneiden taustatiedot

